



آلية استقبال الشكاوى والمقترنات

تقديم المساعدة للمدربين والمتدربين عند تنفيذ البرنامج عبر القاعات المباشرة "متزامن" حيث يلتزم المعهد بتوفير مدير لقاعة يقوم بعملية التنظيم والدعم وحل المشكلات. يقوم المدربين بمساعدة المتدربين، فيما يتعلق ب تقديم الإجابات على الأسئلة والمادة العلمية يقوم مدير القاعة بمساعدة المتدربين في الجوانب التقنية حتى يتمكنوا من الحضور في بداية المحاضرة لتحقيق الاستفادة القصوى من الدورة التدريبية. يلزم المعهد مدير القاعة التدريبية بتزويد المتدربين بالشروط الالزمة للتسجيل والتحضير وتعبئة البيانات الضرورية الالزمة لصدور الشهادة. ييرز المعهد وسائل التواصل الخاصة به لمساعدة المتدربين في حل أي مشكلة تعترض حصولهم على الدورة أو الشهادة.

قنوات استقبال الشكاوى والمقترنات

حرصاً منا على تحقيق الأهداف التدريبية والتطويرية، فقد تم توفير آليات اتصال تقنية للتواصل بين المدربين والمتدربين مع فريق استقبال الشكاوى والمقترنات للحصول على الإرشادات والحلول على مدار الساعة.

سياسة استقبال الشكاوى والمقترنات

يعمل فريق استقبال الشكاوى والمقترنات لتوفير خدماته لكافة مستخدمي المنصة الإلكترونية بعدة طرق حتى تتناسب مع كافة الرغبات الأسهل للمستخدمين ومنها:

1. دعم عبر برامج وتطبيقات الوصول لأجهزة المستخدمين مثل "TeamViewer".
2. دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب - فيسبوك - توينتر).
3. دعم مباشر عبر الهاتف.
4. دعم داخل قاعة التدريب.
5. دعم عبر البريد الإلكتروني.
6. دعم عبر نموذج استقبال الشكاوى والمقترنات بالموقع الإلكتروني.



- مدربى المعهد المسجلين بالمنصة الإلكترونية لغرض تقديم الدورات التدريبية.
- جميع المتدربين المنضمين للدورات التدريبية على منصتنا التدريبية.
- مشرفي الجهات الحكومية ذات العلاقة مثل: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والمعهد الوطني للتعليم الإلكتروني.

قنوات تقديم استقبال الشكاوى والمقترحات

- معهد الاتصال المباشر 966550164222 خلال أوقات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءً وأنشاء أوقات إقامة الدورات التدريبية.
- البريد الإلكتروني للخدمات واستقبال الشكاوى والمقترحات
- تطبيقات التواصل الاجتماعي
- واتس اب على الرقم المسجل بالموقع

الخدمات والأنظمة المشمولة باستقبال الشكاوى والمقترحات

- الالتحاق بالدورات وحل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين.
- التدريب على المنصة الإلكترونية واستخدامها والاستفادة من مزاياها.
- التأهيل اللازم للمستخدمين.
- تسجيل الدخول الى المنصة التعليمية و متابعة حساب للمتدرب تقنياً.
- حضور الدورة واستخدام تطبيقات البث المباشر.
- دخول المدرب للمنصة.
- استخراج شهادة المتدرب من منصة منار.



الوقت المتوقع للرد

في حال كان الدعم عن طريق الواتساب سواء من مدرب أو متدرب يتم الرد عليه خلال فترة زمنية قصيرة. توبيخ وفيسبوك عادة ما يتم الرد خلال دقائق عبر المحادثة. البريد الإلكتروني قد يستغرق 30 دقيقة لاستلام البريد ومن ثم الرد عليه.

الاجراء المتبوع للتخصيص للشكاوى

يتم توجيه الشكاوى إلى مدير القسم المختص خلال 24 ساعة بالكثير ويتم بعد ذلك اخطار المتدرب عن طريق البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف

الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

تنقسم الأدوار المطلوبة ل القيام باستقبال الشكاوى والمقترحات على عدة مستويات:

المستوى الأول: معهد الاتصال لخدمة العملاء

ويقوم باستقبال جميع الاتصالات الواردة وكذلك تقديم استقبال الشكاوى والمقترحات الأولى لها حسب طبيعة الاستفسارات الواردة أو تحويلها للإدارة المختصة.

المستوى الثاني: القسم التشغيلي المساند

ويتم من خلال هذا القسم استكمال عملية استقبال الشكاوى والمقترحات والتحقق من انتهائها.

ساعات العمل

من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً إلى 9 مساءً

